№.２０１３－３（平成２５年１０月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　消費生活用製品ＰＬセンター
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
ＦＡＸ　０３（５８０８）３３０５

平成２５年度第２四半期（平成２５年７月～９月）の活動状況

１．相談受付状況 …… 2
２．文書照会の対応状況 …… 3
３．主な相談事例 …… 3
(1) 事故相談 …… 3
(2) クレーム相談 …… 4
(3) 法律説明・製品安全等 …… 5
(4) 事故事例・製品関連 …… 6
(5) ＰＬセンターの業務内容 …… 6
(6) 他機関案内等 …… 7

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）
家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）
スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）
高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品等

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

平成２５年度第２四半期（平成２５年７月～９月）の活動状況

１．相談受付状況

・平成２５年７月～９月の３か月間で、１４８件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・拡大損害があり、ＰＬセンターが助言や争点整理を行った事故相談は２７件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った文書照会事案は１件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は４件だった。
・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は２１件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて協力等を行った文書照会事案及び、複数回にわたって助言等を行い、対応した事案はなかった。

（単位：件　／（　）内：構成比）

	事故相談 ①	ｸﾚｰﾑ相談 ②	法律説明製品安全等 ③	事故事例製品関連 ④	PL ｾﾝﾀｰの業務内容 ⑤	他機関案内等 ⑥	計
消費者 消費者団体	１７ ［１／４］	１３ ［０／０］	４	１	１６	１８	６９ (46.6%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	１０ ［－／０］	８ ［－／０］	１０	３	１１	２０	６２ (41.9%)
企業 業界団体	０ ［－／０］	０ ［－／０］	７	０	５	３	１５ (10.1%)
その他 相談者	０ ［－／０］	０ ［－／０］	０	０	２	０	２ (1.4%)
計	２７ ［１／４］ (18.2%)	２１ ［０／０］ (14.2%)	２１ (14.2%)	４ (2.7%)	３４ (23.0%)	４１ (27.7%)	１４８ (100.0%)

［　／　］… 文書照会事案 / 複数回にわたって助言等を行った事案

※①相談者が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※②相談者が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※③ＰＬ法・消費生活用製品安全法・リコール制度等の説明をした事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案
規格・基準、取扱説明書・警告表示、製造物責任対策等に関して助言や情報提供を行った事案

※④事故事例、製品の取扱方法や選択方法等に関連した相談等に対応した事案

※⑤ＰＬセンターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案

※⑥他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

●表の割合（%）は、四捨五入しているため、合計しても１００%にならない場合があります。

２．文書照会の対応状況

（事故相談・クレーム相談のうち、ＰＬセンターが事業者に照会し、解決に向けて協力等を行った事案）

(1) 事故相談

・購入したばかりのガラス製密封びんで梅ジュースを作り、３週間後に様子を見たところ、びんの側面のガラスが鳩の卵大に抜け落ち、内容物でカーペットと畳がべとべとに汚損していた。販売業者に申し出たところ、製造業者が検査した結果、使用により生じたびん内部の打痕が原因と回答されたが、購入後初めての使用であり、打痕につながるような使用もしていないことから製品の問題と考えるので、クリーニング費用等を要望したいという事案だった。

本件については、ＰＬセンターで行った争点整理の内容等について説明し、終了となった。

３．主な相談事例

(1) 事故相談（〇→複数回にわたって助言等を行った事案）

〇座いす

７～８年前に２台購入し、１年程使用した後、保管していた座いすを使用したところ、油圧式リクライニングから油が漏れ、畳と絨毯等を汚損した。未使用のもう１台もリクライニングを動かすと油が漏れるため、製造業者に申し出たが、経年劣化なので対応しないと回答され、納得がいかない。ＰＬセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

〇回転いす

６～７年前にネット購入した回転いすに座っていたところ、脚羽根の１本が折れて賃貸住宅のフローリングに傷がついた。製造業者に修理費用を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

〇金具

Ｌ字金具を木ネジで石膏ボードの壁に取り付け、板を載せた棚を１年程前に作り骨董品を飾っていたが、木ネジと金具が外れたため、骨董品が落下して破損した。金具の販売業者に取扱説明書の不備を申し出て賠償請求をしたが、部品選択の問題なので対応しないと回答され、納得がいかない。ＰＬセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

・ソファーベッド

ソファーベッドの梱包を解いたところカビが発生していたため、販売業者の指示に従い拭き取りと乾燥を行っていたが、１週間程でカーテン等に拡散して家族にアレルギー症状が出たため、再度申し出て返品返金及び治療費について対応されることになったが、補償内容に納得がいかないという相談対応中である。交渉方法の助言を得たい。

・ライター

１年程前に景品でもらったライターが爆発してテーブルが焦げたが、製造業者が倒産していたため、どうしたらよいだろうかという相談対応中である。助言を得たい。

・クロスバイク

１年８か月前に購入したクロスバイクで走行中、突然、前輪がロックして転倒し、顔面裂傷等を負ったため販売業者に申し出たところ、原因の特定はできなかったという調査報告書が送付され、納得がいかない。治療費等を要望したいが、どうしたらよいだろうか。

・ソファーベッド

３年前に購入しソファーとして使用していたソファーベッドを、半年程前からベッドとして使い始めたところ、めまいがするようになったため販売業者に申し出たが、製品に問題はなく、めまいとの因果関係も認められないと回答され、納得がいかないという相談対応中である。どのように交渉したらよいだろうか。

・自転車

通学用に購入したばかりのシティ車のブレーキの効きが悪いため、高校生の息子が走行中に転倒し、手足等に擦過傷を負った。販売業者に交換を要望したが、製造業者による検査の結果、製品に問題はなかったため有償修理になると回答され、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。

・ダイニングセット

ネット購入したダイニングセットが届いた夜から、頭痛や激しい喉の痛みでホテル住まいをしている。ネット販売業者に申し出て返品返金されることになっているが、返品までの宿泊費も負担してもらいたい。また、原因が不明のため帰宅することも不安だが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・二段ベッド

二段ベッドの支柱に亀裂が入ったため、ネット販売業者に申し出て返品返金されることになっているが、組立を依頼した知人への謝礼については対応できないと回答され、納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

・乳母車

２年前に購入した乳母車のハンドルのネジが気づかないうちに脱落し、使用できなくなった。以前にも同じ不具合でハンドルを交換した経緯があるため、販売業者に他の製品との交換を要望したが、修理対応しかできないと回答され、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。

・リクライニングチェアー

２年程前にネット購入したリクライニングチェアーを動かしたところ、リクライニング部分から油が漏れて絨毯を汚損したため、ネット販売業者に申し出たが、輸入業者が倒産しているため対応できないと回答され、納得がいかないという相談対応中だが、助言を得たい。

・整理だんす

届いたばかりの桐製整理だんすから化学物質臭がするため、販売業者に申し出て指示どおりに陰干ししたが、解消されない。返品返金を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・本棚

半年前に購入した木製本棚の可変式棚のビス穴が裂けたため、販売業者に申し出たところ、無償修理をすると回答されたが、返品返金を要望したいという相談対応中である。販売業者から本棚の耐荷重５kgを超えて使用したことが破損原因だと説明されたが、耐荷重表示はなかったため納得がいかないということだが、交渉方法の助言を得たい。

・折りたたみ自転車

２年程前に購入した折りたたみ自転車にフレームの破断等の不具合が何度も発生し、その都度、販売業者及び製造業者に修理と製品自体の改善を求めてきたが、今回、リコールで交換された部品にも問題があったため、再度改善を要望したところ、返品返金すると回答されたが、提示額に納得がいかない。自転車の購入価格と同程度かかった後付け部品の費用も要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。また、企業姿勢に不満があるので情報提供したい。

・子供用自転車

３年半前に購入した子供用自転車を押しながら両ブレーキを軽く握ったところ、両ブレーキレバーが根元から折れたため販売業者に申し出たが、経年劣化と回答され、納得がいかないという相談対応中である。ブレーキレバーは数年で折れるものなのだろうか。

・テーブル

３か月前に購入したローテーブルに腰掛けたところ、脚が折れたため販売業者に申し出たが、使用上の問題と回答され、納得がいかないという相談対応中である。どのように考えればよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

・乗車用ヘルメット

バイクの排気量と乗車用ヘルメットの関係について知りたい。

・アルミなべ

梅干しを漬けた桶にアルミなべの蓋をしたところ、蓋が腐食したが、梅干しを食べても問題はないだろうかという相談対応中である。アルミ製品の安全性について知りたい。

・自転車用ホイールカバー

自転車用樹脂製ホイールカバーの製造をしているが、欠陥と耐用年数の考え方について知りたい。

・自転車

ＳＧマークの貼付されている自転車とそうでないものがあるが、違いを知りたい。

・自転車

３か月前に購入したシティ車がリコール対象になったため製造業者に連絡したところ、出張点検すると回答されたが、回収しなくてもよいのだろうか。リコールについて知りたい。

・乳母車

乳母車のストッパーが１年程の使用で破損したが、簡単に壊れるものなのだろうかという相談対応中である。ＳＧ基準について知りたい。

・座いす

７～８年前に販売した座いすのリクライニングに不具合があったため、返品返金してほしいという顧客からの申し出を受けている。未使用のまま保管し、初めて使用したということだが、どのように対応したらよいだろうか。

・スリッパ

量販店で購入したスリッパに表示がなく、濡れた所では非常に滑りやすく危険なので情報提供をしたいという申し出を受けているが、スリッパの表示義務等について知りたい。

(4) 事故事例・製品関連

・ガラス製なべ蓋

フライパンに強化ガラス製の蓋をのせて調理中、突然、蓋が割れてガラス片が飛び散ったという相談対応中である。同様の事例があれば教えてほしい。

・自転車

中学生の娘がスーパーで買い物を終え駐輪場に戻ったところ、シティ車の前輪が変形していたため、販売業者に申し出て、購入２か月であることを主張して無償修理されたが、短期間で破損する製品は危険だと考える。同様の事例があれば教えてほしい。

(5) ＰＬセンターの業務内容

・脚立

脚立で作業中、支柱が曲がったため落下しケガをしたが、製造業者から、検査の結果、製品に問題はないと回答され、納得がいかないという相談対応中である。ＰＬセンターに回付可能か。

・クロスバイク

３年程前にネット購入したクロスバイクで走行中、突然、フレームが折れて転倒し、顔面裂傷等を負ったため輸入業者に申し出たところ、上位機種との交換を提示されたが、治療費等の要望も可能だろうかという相談対応中である。ＰＬセンターに回付可能か。

・折りたたみ傘

量販店で陳列されていた折りたたみ傘を閉じる際、中棒と下ろくろの隙間に右人差し指を挟んで切ったため製造業者に申し出たところ、製品に問題はないが見舞金と治療費等について対応すると回答されたが、休業補償も要望したいという相談対応中である。ＰＬセンターに回付可能か。

・金属製バット

３年程使用している金属製バットでボールを打ったところ、バットが折れた。原因を知りたいが、ＰＬセンターで検査可能か。

・つえ

つえの取扱説明書に購入日より３年間と記載されているが、ＳＧマーク被害者救済制度について知りたい。

・自転車

ＳＧマーク付き自転車で走行中、突然、前輪がロックして転倒しケガをしたが、ＮＩＴＥで検査したところ、前輪スポークに異物がはさまったことが原因と回答され、納得がいかないという相談対応中である。ＳＧマーク被害者救済制度とはどのようなものか。

(6) 他機関案内等

・使い捨てマスク

使い捨てマスクを３～４か月使用していたところ、肺に斑状陰影が生じたという相談対応中だが、マスクの検査機関を知りたい。

・ぬいぐるみ

ぬいぐるみの取扱説明書に記載する対象年齢をどのように決めたらよいか相談したいが、ＰＬセンターで対応可能か。

・水洗トイレ

水洗トイレのタンクから漏水し、マンションの自宅及び階下宅に水漏れ被害が発生したが、ＰＬセンターで対応可能か。

・電気かみそり

電気かみそりのヘッド部の塗装が購入２～３年で剥がれたため有償修理したが、２年程でまた剥がれたため、納得がいかないという相談対応中だが、ＰＬセンターで対応可能か。

・ガソリン携行缶

２年程前に購入したガソリン携行缶底部にできた亀裂からガソリンが漏れたため、製造業者に申し出たが、製品に問題はないと回答され、納得がいかない。ＰＬセンターで対応可能か。

・消臭剤

消臭剤の成分について知りたいという相談対応中だが、ＰＬセンターでわかるか。

・ショッピングカート

知人を介して購入したショッピングカートが思っていたより大きいため、サイズの確認をしたいが、ＰＬセンターでわかるか。

困ったことや
わからないことがあったら
ＰＬセンターにご相談ください。

ＰＬセンターから

正しい製品の取り扱い等

１．製品を選ぶ時は価格やデザインだけでなく、使いやすさや安全性も考慮しましょう。

２．使用前は取扱説明書を読み、使用方法や手入れ方法等について確認し、読んだ後は保管しましょう。

３．必要に応じて消耗品の交換や修理等を行い、使用前には点検をしましょう。

事故が起こってしまったら

１．事故品の保存

事故品は事故時の状態を撮影し、できる限り事故時の状態で保存しましょう。

２．事故発生場所の撮影

清掃や片付けが必要な場合等も、写真を撮る等して事故時の状況がわかるようにしておきましょう。

また、事故関連品も捨てずに保管しておきましょう。

３．事故品を渡す際の注意点

両当事者で事故品を確認しましょう。

検査を行っても必ずしも原因が特定できるとは限らないので、事故時の状態を維持できない破壊等を含む検査を行う場合は、検査内容等を協議し、納得した上で行いましょう。

報告予定日等を確認し、文書でやりとりをするといいでしょう。

0120-11-5457

受付時間　10:00~12:00/13:00~16:00（土・日・祝日を除く）

消費生活用製品PLセンター